



บทที่ 2

วรรณคดีที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง การเปรียบเทียบผลการตอบมาตรฐานประมาณค่าที่มีรูปแบบคำตอบและลักษณะคำถามต่างกันนั้น ผู้วิจัยได้ศึกษาวรรณคดีที่เกี่ยวข้องจากหนังสือ เอกสาร และรายงานการวิจัยต่าง ๆ โดยนำเสนอตามลำดับหัวข้อดังนี้

- ตอนที่ 1 มาตรฐานประมาณค่า (Rating Scale)
- ตอนที่ 2 มาตรฐานประมาณค่าแบบลิเคอร์ท (Likert Rating Scale)
- ตอนที่ 3 คำตอบที่เป็นกลาง
- ตอนที่ 4 คำถามที่ไวต่อความรู้สึก
- ตอนที่ 5 ความคงที่ในการตอบ
- ตอนที่ 6 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ตอนที่ 1 มาตรฐานประมาณค่า (Rating Scale)

คำ "Rating Scale" นี้ นักวิชาการของไทยได้บัญญัติศัพท์เป็นภาษาไทยไว้ต่าง ๆ กัน ได้แก่ มาตรฐานส่วนประมาณค่า แบบประเมินค่า แบบประมาณค่า มาตรฐานวัดอันดับคุณภาพ และมาตรฐานประมาณค่า เป็นต้น แต่ในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยเลือกใช้คำ "มาตรฐานประมาณค่า" แทน Rating Scale

1. ความหมายของมาตรฐานประมาณค่า (Rating Scale)

การประมาณค่า (Rating) เกิดขึ้นจากข้อสันนิษฐานที่ว่า การสังเกตของมนุษย์สามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือวัดในเชิงปริมาณได้เป็นอย่างดี ก่อนข้างแม่นยำและมีความเป็นปรนัย โดยเฉพาะถ้าสิ่งที่ต้องการประเมินมีคุณลักษณะที่แน่นอน รวมทั้งถ้าสามารถลดความคลาดเคลื่อนต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นแล้วมนุษย์สามารถประมาณค่าหรือตัดสินคุณค่าสิ่งนั้นได้ถูกต้องแม่นยำยิ่งขึ้น (Guilford 1975 : 278) จากข้อสันนิษฐานดังกล่าวจึงได้มีการสร้างเครื่องมือช่วยในการวัดหรือตัดสินคุณค่าของสิ่งต่าง ๆ และเพื่อให้เห็นความแตกต่างอย่างชัดเจน มีการบันทึกของผู้สังเกตเป็นไปอย่างมีระบบรวมทั้งเพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น จึงได้กำหนดให้ผู้

ประเมินตัดสินคุณค่าของสิ่งที่ต้องการลงบนสเกล หรือระดับคุณค่าที่ได้กำหนดมาให้แล้ว เครื่องมือที่นำมาใช้นี้เรียกว่า มาตรฐานประมาณค่า (Rating Scale)

บุญธรรม กิจปริดาปริสุทธิ (2531 : 66-67) ได้ให้ความหมายของมาตรฐานประมาณค่าว่าเป็นเครื่องมือที่ใช้วัดสิ่งที่เป็นนามธรรมด้วยการแปลงเป็นปริมาณในเชิงเปรียบเทียบ นิยมใช้วัดพฤติกรรมหรือสิ่งต่าง ๆ ที่ไม่สามารถวัดออกมาเป็นตัวเลขโดยตรงได้ เช่น ความดี ความซื่อสัตย์ ค่านิยม เจตคติ ความเชื่อ ความสะอาด ความเหมาะสม และการปฏิบัติต่าง ๆ เป็นต้น ลักษณะสำคัญของมาตรฐานประมาณค่าอยู่ที่คำตอบซึ่งมีลักษณะเป็นการเปรียบเทียบปริมาณมากน้อย ผู้ตอบจะตอบด้วยการประเมิน (Evaluate) สถานการณ์ที่เป็นสิ่งเร้าที่กำหนดให้และเลือกตอบเพียงคำตอบเดียว

ส่วนอนันต์ ศรีโสภา (2525 : 283-284) ได้จัดมาตรฐานประมาณค่าเป็นเครื่องมือในการสังเกตประเภทหนึ่ง ซึ่งสามารถระบุสถานภาพและจำแนกคุณภาพของสิ่งที่ต้องการจะวัดได้ เป็นวิธีการบันทึกและรายงานผลการตัดสินใจของผู้สังเกตอย่างมีระบบ โดยทั่วไปจะใช้มาตรฐานประมาณค่าในการประเมินผลวิธีการ (Process) ผลผลิตที่ได้ (Products) และการพัฒนาทางด้านสังคมของนักเรียน

นอกจากนี้ยังมีนักวิชาการอื่น ๆ กล่าวถึงความหมายของมาตรฐานประมาณค่าว่าเป็นกระบวนการที่จัดเตรียมขึ้นอย่างเป็นระบบเพื่อรวบรวม บันทึก และรายงานผลการตัดสินใจของผู้สังเกต สามารถบอกตำแหน่งหรือคุณภาพของสิ่งที่ต้องการประเมินได้ (Gronlund 1981 : 441; Mehrens and Lehmann 1984 : 219) เป็นเครื่องมือที่ช่วยรวบรวมความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่สามารถระบุได้แน่ชัดให้เป็นระบบและมีความเป็นปรนัย (No11 1965 : 358-359) ทั้งยังช่วยจำกัดการสังเกตลักษณะของพฤติกรรมและช่วยให้การสรุปผลหรือแปลความหมายผลการสังเกตได้ชัดเจนภายในขอบเขตที่ต้องการ (Travers 1955 : 213)

จากความหมายต่าง ๆ ดังกล่าวสรุปได้ว่ามาตรฐานประมาณค่าเป็นเครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูลทางจิตวิทยา ประกอบด้วย 3 ส่วน ได้แก่ ผู้ประเมินหรือผู้ตัดสิน สิ่งที่มีผู้ประเมินซึ่งมีลักษณะเป็นข้อความหรือสิ่งเร้าที่กำหนดให้ และส่วนที่เป็นคำตอบหรือสเกลที่ให้คำตอบเนื่องและเป็นช่วง

เท่า ๆ กันสามารถใช้ประเมินทั้งกระบวนการ ผลผลิต และบุคลิกภาพทางสังคมของมนุษย์ออกมาเป็นค่าเชิงปริมาณอย่างเป็นระบบ

2. รูปแบบของมาตรประมาณค่า

จากการที่มาตรประมาณค่าเป็นเครื่องมือที่ได้รับความนิยมมากที่สุด จึงทำให้มีการพัฒนา รูปแบบส่วนที่เป็นคำตอบหรือสเกลที่ให้ค่าต่อเนื่องแตกต่างกันหลายรูปแบบ เพื่อให้เหมาะสมกับ สถานการณ์การประเมิน สิ่งที่มีงประเมินและลักษณะของผู้ประเมิน Guilford (1975 : 263-301) ได้แบ่งรูปแบบของมาตรประมาณค่าที่ใช้กันทั่วไปเป็น 5 แบบ คือ

1) แบบตัวเลข (Numerical Scales) แบบนี้จะกำหนดตัวเลขที่เรียงลำดับมาให้

1 ชุด พร้อมกับคำนิยามหรือคำอธิบาย ไว้สำหรับให้ผู้ประเมินได้เลือกตอบ หรือบางครั้งอาจมี เพียงคำนิยามอย่างเดียวโดยไม่มีตัวเลขกำกับอยู่ก็ได้ เช่น สเกลที่ใช้ในการประมาณค่าของ น้ำหนัก

5	หมายถึง	หนักมาก
4	หมายถึง	หนัก
3	หมายถึง	ปานกลาง
2	หมายถึง	เบา
1	หมายถึง	เบามาก

2) แบบกราฟิก (Graphic Scales) เป็นแบบที่นิยมใช้มากที่สุด เน้นการกำหนด

ข้อความให้เข้ากับเส้นตรง ใช้ได้ทั้งเส้นตรงแนวนอนและแนวตั้ง ดังตัวอย่าง

ในวงสนทนาคณะเป็นอย่างไร

_____	_____	_____	_____	_____
ข้างพูด	พูดบ่อย	พูดเมื่อ จำเป็น	ชอบฟัง มากกว่า	ไม่เคย พูดเลย

3) แบบสเกลมาตรฐาน (Standard Scales) แบบนี้จะต้องกำหนดค่าของสเกล

ชุดมาตรฐานไว้ก่อน แล้วจึงนำสิ่งที่ต้องการประเมินไปเปรียบเทียบกับสเกลชุดมาตรฐาน วิธีนี้ จัดทำลำบาก จึงไม่นิยมใช้ มีที่ใช้คือ การเปรียบเทียบคัดลายมือ

4) แบบแต้มสะสม (Rating By Cumulated Points) แบบนี้แตกต่างจากแบบอื่น ๆ ที่วิธีการให้คะแนน ตัวอย่างหนึ่งของแบบนี้คือ วิธีการตรวจรายการ (Check-list Method) ซึ่งใช้ในการประเมินคุณลักษณะของเด็กโดยกำหนดรายการที่มีทั้งคุณลักษณะที่ดีและไม่ดีมาให้ผู้ประเมินเลือก ผู้ประเมินแต่ละคนจะเลือกทุก ๆ คุณลักษณะที่ตรงกับเด็กคนนั้น แล้วจึงนำคะแนนของผู้ประเมินทั้งหมดมารวมกัน โดยกำหนดคะแนน +1 สำหรับทุกคุณลักษณะที่ดี และ -1 สำหรับทุกคุณลักษณะที่ไม่ดี

5) แบบบังคับให้เลือก (Forced-choice Ratings) ใช้สำหรับประเมินบุคคล โดยกำหนดคุณลักษณะของบุคคลมาให้เป็นคู่ ผู้ประเมินเพียงแต่ประเมินว่าบุคคลนั้นมีลักษณะใดมากกว่ากัน

ส่วนบุญธรรม กิจปริดาปริสุทธิ์ (2531 : 67-75) ได้แบ่งมาตรฐานประมาณค่าตามเกณฑ์ที่ใช้เปรียบเทียบ เป็น 2 ประเภท คือ

1) แบบไม่มีเกณฑ์เปรียบเทียบให้ (Noncomparative Rating Scales) แบบนี้ ผู้ตอบจะประเมินสิ่งเร้าหรือสถานการณ์ตามความรู้สึกนึกคิดของตนเองเปรียบเทียบกับเกณฑ์อะไรก็ได้ที่ผู้ตอบแต่ละคนจะเห็นว่าเหมาะสม ตัวอย่างได้แก่ มาตรฐานวัดเจตคติของเธอร์สโตน (Thurstone Scales) ลิเคอร์ต (Likert Scales) และแบบของออสกู๊ด (Osgoods Scales) แบ่งเป็น 2 ชนิด ได้แก่

1.1 มาตรฐานประมาณค่าแบบเส้นกราฟ (Graphic Rating Scale) ผู้ตอบจะประเมินสิ่งเร้าด้วยการทำเครื่องหมายลงบนกราฟเส้นตรงที่กำหนดให้ มี 2 ลักษณะ คือ

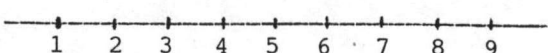
1.1.1 แบบเป็นกราฟเส้นตรง และมีเฉพาะตัวหนังสือบรรยายคุณลักษณะกำกับไว้หัวท้ายเท่านั้น เช่น

ท่านได้รับความรู้จากการอบรมครั้งนี้มากน้อยเพียงใด

มากที่สุด _____ น้อยที่สุด

1.1.2 แบบเป็นกราฟเส้นตรง มีตัวหนังสือบรรยายคุณลักษณะกำกับไว้หัวท้าย และมีตัวเลขบอกปริมาณมากน้อยกำกับไว้เป็นระยะ ๆ ด้วย เช่น

ท่านได้รับความรู้จากการอบรมครั้งนี้มากน้อยเพียงใด

มากที่สุด  น้อยที่สุด

มาตรฐานค่าชนิดนี้แม้จะสร้างได้ง่าย แต่มีปัญหามากในการตอบ ผู้ตอบมักไม่ค่อยเข้าใจวิธีการตอบ ไม่มีคำตอบกำหนดไว้ให้แน่นอน ยุ่งยากในการประเมิน นอกจากนี้ยังพบว่ามักมีความเที่ยงต่ำกว่าประเภทอื่น ๆ ด้วย

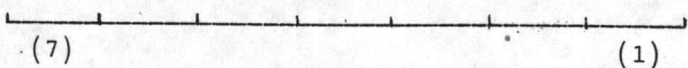
1.2 มาตรฐานค่าแบบมีคำตอบจำกัด (Itemized Rating Scales)
ชนิดนี้เป็นแบบกำหนดข้อความ คำ ตัวเลข หรือสัญลักษณ์ไว้เป็นคำตอบให้เลือกแน่นอนมี 3 ลักษณะ ได้แก่

1.2.1 แบบกำหนดคำตอบเป็นข้อความ ลักษณะนี้จะเลือกคำหรือข้อความที่มีลักษณะการเปรียบเทียบกันมาเรียงตามลำดับมากน้อยไว้ให้เลือกตอบและจะมีจำนวนคำตอบมากน้อยเท่าใดก็ได้แต่ความต้องการที่จะให้ละเอียดมากน้อยเพียงใด โดยทั่วไปมีจำนวนคำตอบตั้งแต่ 2 ถึง 7 ตัวอย่างคำตอบ ได้แก่

		ใช่	ไม่แน่ใจ	ไม่ใช่		
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง		
พอใจมาก	พอใจมาก	พอใจ	พอใจบ้าง	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ
ที่สุด			ไม่พอใจบ้าง		มาก	เลย

1.2.2 แบบกำหนดคำตอบเป็นเส้นกราฟ ลักษณะนี้กำหนดเป็นกราฟเส้นมีค่าบรรยายกำกับไว้หัวท้าย แต่เส้นกราฟนั้นแบ่งเป็นคำตอบกำหนดไว้แน่นอน และจะมีตัวเลขกำกับไว้ด้วยก็ได้ ส่วนจำนวนคำตอบมักกำหนดไว้ 5-7 คำตอบ ดังตัวอย่าง

ท่านมีความพอใจต่อความเป็นอยู่ในชีวิตของท่านเพียงใด

พอใจมากที่สุด  ไม่พอใจเลย

คำหรือข้อความที่ใช้กำกับไว้หัวท้าย จะเป็นคำคุณศัพท์ที่มีความหมายตรงกันข้ามเป็นคู่ ๆ เช่น

มาก	น้อย
แข็งแรง	อ่อนแอ
น่าสนใจ	น่าเบื่อ

1.2.3 แบบกำหนดคำตอบเป็นร้อยละ ลักษณะนี้จะกำหนดปริมาณคำตอบไว้เป็นร้อยละโดยประมาณ เรียงตามลำดับ โดยทั่วไปจะแบ่งเป็น 11 คำตอบ หรืออาจกำหนดให้น้อยกว่านี้ได้ หลักการคือ แบ่ง 100 % เป็นช่วง ๆ เท่า ๆ กัน และกำหนดคำหรือข้อความไว้หัวท้าย ดังตัวอย่าง

	ท่านมีความพอใจต่อความเป็นอยู่ในชีวิตของท่านเพียงใด									
100 %	90	80	70	60	50	40	30	20	10	0
พอใจมาก										ไม่พอใจเลย

มาตรฐานค่าแบบมีคำตอบจำกัดนี้มีปัญหาสำคัญคือ การหาคำบรรยายให้ได้ตรงตามลักษณะที่ต้องการ และต้องมีลักษณะเปรียบเทียบกันเรียงตามลำดับมากน้อยให้มีช่วงห่างเท่า ๆ กันด้วย ซึ่งหาได้ค่อนข้างยาก จึงควรกำหนดตัวเลขกำกับไว้ด้วย จะทำให้ผู้ตอบเข้าใจได้มากยิ่งขึ้น

2) แบบมีเกณฑ์เปรียบเทียบให้ (Comparative Rating Scales) แบบนี้จะกำหนดเกณฑ์ไว้ให้เปรียบเทียบ ผู้ตอบทุกคนต้องใช้เกณฑ์เปรียบเทียบเดียวกัน แบ่งเป็น 4 ชนิดคือ

2.1 มาตรฐานค่าแบบเส้นกราฟและมีคำตอบจำกัดในลักษณะเปรียบเทียบ (Graphic and Itemized Comparative Rating Scales) ชนิดนี้ก็คือมาตรฐานค่าแบบเส้นกราฟ แต่เพิ่มเกณฑ์ที่ใช้เปรียบเทียบมาให้ด้วยเท่านั้น ตัวอย่าง

ท่านชอบรายการข่าวของช่อง 9 มากเพียงใด เมื่อเทียบกับช่องช่อง 3

ชอบมากกว่ามาก ๆ _____ ชอบน้อยกว่ามาก ๆ

หรือ

ชอบมากกว่า	ชอบมากกว่า	ชอบพอ ๆ กัน	ชอบน้อยกว่า	ชอบน้อยกว่า
มาก ๆ				มาก ๆ

2.2 มาตรฐานค่าแบบเปรียบเทียบรายคู่ (Paired Comparisons) แบบนี้จะกำหนดข้อความมาให้ 2 ข้อความ แล้วให้ผู้ตอบเปรียบเทียบกันว่าจะชอบหรือเห็นด้วยกับข้อความใดมากกว่ากัน บางตำราเรียกว่า Forced Choice Scales ตัวอย่าง

จากข้อความ ก กับ ข ต่อไปนี้ ท่านเห็นด้วยกับข้อความใดมากกว่า

- ก. คนทำงานต้องมีผิดพลาดบ้าง
- ข. คนทำงานเก่งอย่างน้อยต้องผิดพลาดหนึ่งครั้ง

2.3 มาตรฐานค่ารูปแบบสองขั้ว (Bipolar Scale Formats) แบบนี้ คล้ายกับแบบเปรียบเทียบรายคู่คือ กำหนดข้อความให้ 2 ข้อความเหมือนกัน แต่เพิ่มคำตอบให้ เลือกตอบ 5 คำตอบ คือ

- ตอบ A ถ้าเห็นด้วยกับข้อความ ก. มากกว่าข้อความ ข. มาก ๆ
- ตอบ B ถ้าเห็นด้วยกับข้อความ ก. มากกว่าข้อความ ข.
- ตอบ C ถ้าไม่สามารถตัดสินใจได้ว่าเห็นด้วยกับข้อความ ก. หรือ ข้อความ ข.
- ตอบ D ถ้าเห็นด้วยกับข้อความ ข. มากกว่าข้อความ ก.
- ตอบ E ถ้าเห็นด้วยกับข้อความ ข. มากกว่าข้อความ ก. มาก ๆ

2.4 มาตรฐานค่าแบบจัดอันดับ (Rank Order Rating Scales) แบบนี้คล้ายกับแบบเปรียบเทียบรายคู่ เพียงแต่ให้เปรียบเทียบพร้อมกันทั้งหมด แล้วจัดลำดับ ความสำคัญจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด

กล่าวโดยสรุป ไม่ว่าจะแบ่งรูปแบบของมาตรฐานค่าโดยใช้วิธีใดก็ตาม แต่รูปแบบ ส่วนใหญ่จะประกอบด้วย 2 ส่วนที่สำคัญคือ ส่วนแรกเป็นข้อความหรือคำถามเกี่ยวกับเรื่องที่จะ ให้ผู้ตอบพิจารณา ส่วนที่สองเป็นรายการคำตอบหรือตัวเลือกที่แสดงระดับความเข้มของความเห็น เกี่ยวกับเรื่องนั้น สำหรับให้ผู้ตอบเลือกเป็นคำตอบ ส่วนการจัดวางรูปแบบของคำถามและรายการ คำตอบ นักวิจัยจะพยายามออกแบบเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ตอบมากที่สุด รูปแบบที่เป็นที่ นิยมกันโดยทั่วไป คือ จัดคำถามไว้ซ้ายมือและรายการคำตอบไว้ทางขวามือของกระดาษ แล้ว ให้ผู้ตอบทำเครื่องหมาย ✓ หรือ x ลงในคำตอบที่ต้องการให้ตรงกับข้อความนั้น ๆ ดัง ตัวอย่างแบบสอบถามเรื่องลักษณะของครูที่ดี

ข้อที่	ลักษณะของครู	ควรมี	ควรมี	ควรมี	ไม่
		อย่างยิ่ง	พอสมควร	อยู่บ้าง	ควรมี
		4	3	2	1
1	การช่วยเหลือนักเรียนที่มีปัญหา	✓
2	มีวิธีการในการลงโทษและยกย่อง ชมเชยนักเรียนได้เหมาะสม	✓

ตอนที่ 2 มาตรฐานค่าแบบลิเคอร์ท (Likert Rating Scale)

มาตรฐานค่าแบบลิเคอร์ท หรือที่นิยมเรียกกันโดยทั่วไปว่า มาตรฐานวัดทัศนคติแบบลิเคอร์ทนี้ Rensis Likert ได้พัฒนาขึ้นในปี ค.ศ. 1932 มีจุดมุ่งหมายเพื่อใช้วัดทัศนคติเป็นการวัดโดยใช้ข้อความเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งสอบถามความคิดเห็นของบุคคลที่มีต่อเรื่องนั้นแล้วให้บุคคลนั้นแสดงความรู้สึกต่อข้อความดังกล่าว การตอบสนองข้อความนั้น อาจเป็นได้ทั้งเห็นด้วยหรือพอใจ (Favorable) ไม่เห็นด้วยหรือไม่พอใจ (Unfavorable) หรือแสดงความไม่แน่ใจ (Uncertain) กับข้อความนั้น (ไพศาล หวังพานิช 2526 : 149) จากนั้นจึงนำมาประมวลผลโดยอาศัยรูปแบบค่ารวม (Summative Model) เป็นหลัก ซึ่งมีข้อตกลงเบื้องต้น 3 ประการ ดังนี้ (สวัสดี สุคนธรังษี 2517 : 237)

1. การสนองตอบต่อคำถามหรือข้อความแต่ละข้อในมาตรวัดจะมีลักษณะคงที่ (Monotonic Trace Line) แต่ทั้งนี้มิได้หมายความว่าลักษณะคงที่ของการสนองตอบในทุก ๆ ข้อความจะต้องเป็นเส้นทับกัน
2. ผลรวมของลักษณะคงที่ของการสนองตอบต่อข้อความทั้งหมดของแต่ละคนจะมีลักษณะเป็นเส้นตรงหรือเกือบเป็นเส้นตรง (Linear) เพราะถึงแม้ว่าลักษณะคงที่ในทุก ๆ ข้อความจะ ไม่เป็นเส้นทับกัน แต่เมื่อนำค่าคงที่นี้มารวมกันแล้วจะทำให้ส่วนที่เผลจากเส้นตรงหักลบกันไป
3. ผลรวมของลักษณะคงที่ของการสนองตอบในข้อความหนึ่ง ๆ จะมีองค์ประกอบร่วมกันอยู่หนึ่งตัว นั่นคือ ผลรวมนี้จะแทนค่าลักษณะนิสัยที่วัดได้อย่างหนึ่งเพียงอย่างเดียว

จากข้อตกลงเบื้องต้น 3 ประการนี้ ลิเคอร์ทนำมาใช้เป็นหลักในการวัดทัศนคติในเรื่องหนึ่ง ๆ โดยการตั้งข้อความถามบุคคลหลาย ๆ ข้อ แล้วนำผลการตอบทุกข้อรวมกันเป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อเรื่องนั้น จากวิธีดังกล่าว จึงมีผู้เรียกมาตราประมาณค่าแบบลิเคอร์ทอีกชื่อหนึ่งว่ามาตราประมาณค่าแบบรวม (Summated Rating Scales)

1. การสร้างมาตราประมาณค่าแบบลิเคอร์ท

การสร้างมาตราประมาณค่าแบบลิเคอร์ท มีขั้นตอน ดังนี้

1) พิจารณาว่าจะวัดทัศนคติของใครที่มีต่ออะไร และให้ความหมายของทัศนคติและสิ่งที่จะวัดนั้นให้แน่นอน ชัดเจน

2) สร้างข้อความ (Statement หรือ Items) ให้ครอบคลุมลักษณะที่สำคัญ ๆ หรือเนื้อหาในหัวข้อที่ต้องการวัดให้ครบถ้วนทุกแง่มุม โดยมีหลักในการสร้าง คือ

2.1 ข้อความที่ถามควรเขียนในเชิงความคิดเห็น ความเชื่อ ความรู้สึก หรือความตั้งใจที่จะทำสิ่งหนึ่งสิ่งใด ไม่ควรเป็นข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องที่ถูกถาม นั่นคือความถูกต้องของข้อความนั้นไม่ใช่เรื่องสำคัญ แต่ควรจะให้คนที่ถูกถามแสดงว่า เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยอย่างชัดเจน

2.2 ข้อความควรมีความแจ่มชัด รัดกุม ตรงประเด็นที่ต้องการถาม พยายามหลีกเลี่ยงข้อความที่กำกวมและแต่ละข้อความควรถามเพียงประเด็นเดียว

2.3 ข้อความควรมีทั้งประเภทเห็นด้วยหรือข้อความทางบวก (Favorable or Positive Statements) และประเภทไม่เห็นด้วยหรือข้อความทางลบ (Unfavorable or Negative Statements) จำนวนเท่ากันหรือใกล้เคียงกัน

2.4 ไม่ควรสร้างข้อความในรูปของความคิดเห็นที่เป็นกลางหรือความคิดเห็นที่รุนแรง เพราะจะทำให้ไม่ทราบความแปรปรวนของการวัด จึงไม่สามารถวัดทัศนคติในเรื่องนั้น ๆ ได้

3) กำหนดระดับ (Scale) ของการตอบสนองในแต่ละข้อความ หรือตัวเลือกที่ต้องการให้ผู้ตอบเลือกเป็นคำตอบ ซึ่งมาตราประมาณค่าแบบลิเคอร์ทแต่ดั้งเดิมมี 5 ระดับ หรือ 5 คำตอบ คือ (Anderson 1988 : 427)

เห็นด้วยอย่างยิ่ง (Strongly agree)

เห็นด้วย (Agree)

ไม่แน่ใจ (Uncertain, Not sure)

ไม่เห็นด้วย (Disagree)

ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (Strongly Disagree)

โดยถือว่าแต่ละระดับหรือคำตอบมีช่วงระยะห่างเท่ากัน (Tuckman 1972 : 157)

4) การตรวจให้คะแนน การให้น้ำหนักหรือเพื่อแทนระดับทัศนคติหรือความคิดเห็นตามวิธีการของลิเคอร์ทสามารถกระทำได้ 3 วิธี (ไพศาล หวังพานิช 2526 : 150) คือวิธีใช้หลักของคะแนนมาตรฐาน (Standard Score Weighting Method) วิธีกำหนดค่าน้ำหนัก (Arbitrary Weighting Method) และวิธีหาผลรวมค่าน้ำหนักความเบี่ยงเบน (Sigma Deviate Weighting Method) แต่จะใช้วิธีการใดก็ตาม ทั้งสามวิธีดังกล่าวจะได้น้ำหนักความเห็นของบุคคลได้สอดคล้องสัมพันธ์กัน ดังนั้นในทางปฏิบัติจึงนิยมใช้วิธีกำหนดค่าน้ำหนักเป็นค่าประจำระดับของแต่ละระดับความเห็น ดังนี้

<u>ระดับความเห็น</u>	<u>Favorable</u>	<u>Unfavorable</u>
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	1
เห็นด้วย	4	2
ไม่แน่ใจ	3	3
ไม่เห็นด้วย	2	4
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	5

5) การคัดเลือกข้อความ โดยการนำข้อความไปทดลองใช้กับผู้ตอบที่มีลักษณะพื้นฐานคล้ายกับกลุ่มที่เราจะศึกษา จำนวนประมาณ 80-100 คน แล้วนำมาวิเคราะห์รายข้อเพื่อประเมินคุณภาพของแต่ละข้อความ ซึ่งกระทำได้ 2 วิธี คือ (วิเชียร เกตุสิงห์ 2530 : 81)

5.1 หาค่า t-test ระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่ได้คะแนนรวมสูงกับกลุ่มที่ได้คะแนนรวมต่ำ โดยทดสอบทีละข้อไปจนครบทุกข้อ ข้อใดที่ให้ค่า t เท่ากับหรือมากกว่า 1.75 ถือว่าข้อนั้นอยู่ในเกณฑ์ใช้ได้ คือสามารถจำแนกกลุ่มที่เห็นด้วยกับไม่เห็นด้วยออกจากกันได้พอสมควร

5.2 หาค่าสหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนแต่ละข้อกับคะแนนเฉลี่ยรวมทุกข้อ เป็นการวิเคราะห์โดยใช้เกณฑ์ความคงที่ภายในมาตรฐานค่า (Criterion of Internal Consistency) ถ้าได้ค่าสหสัมพันธ์สูง แสดงว่าใช้ได้

วิธีคัดเลือกข้อความดังกล่าวนี้ ลิเคอร์ทเสนอว่าวิธีวิเคราะห์โดยการหาค่าสหสัมพันธ์จะได้ผลดีกว่า แต่จากการหาสหสัมพันธ์ระหว่างผลการวิเคราะห์ทั้งสองวิธีพบว่ามีความสัมพันธ์

กัน (Rho) ถึง 0.91 แสดงว่าจะใช้วิธีใดก็ได้ (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์ 2531 : 88)

2. การแปลความหมายคะแนนของมาตราประมาณค่าแบบลิเคอร์ท์

ในการแปลความหมายคะแนนของมาตราประมาณค่าแบบลิเคอร์ท์นี้สามารถแยกพิจารณาเป็น 2 กรณี คือ

1) กรณีพิจารณาคะแนนของผู้ตอบเป็นรายบุคคล จะใช้คะแนนรวมจากข้อกระทงทั้งฉบับเป็นสิ่งบ่งชี้ทัศนคติของผู้ตอบที่มีต่อสิ่งที่ต้องการวัด การแปลความหมายจะบอกได้เพียงว่าเขาคงจะมีความรู้สึกอย่างไรมากกว่าเขามีความรู้สึกจริง ๆ อย่างไร และในกรณีที่ผู้ตอบสองคนได้คะแนนเท่ากันก็มิได้หมายความว่าคนทั้งสองมีความรู้สึกหรือระดับความคิดเห็นเหมือนกัน (อนันต์ ศรีโสภณ 2525 : 305)

2) กรณีพิจารณาคะแนนของผู้ตอบเป็นรายกลุ่ม ส่วนมากนิยมใช้วิธีคำนวณคะแนนเฉลี่ย (Mean) ของกลุ่มที่ศึกษา โดยดูว่าค่าคะแนนเฉลี่ยตกอยู่ทางส่วนใดของสเกล โดยเอาคะแนนตรงกลางเป็นหลัก วิธีนี้จึงใช้ได้ดีในกรณีที่ต้องการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งระหว่างกลุ่มหรือเปรียบเทียบทัศนคติที่เปลี่ยนแปลงไปของกลุ่มเดียวกันอันเนื่องมาจากการนำเอาตัวแปรบางอย่างเข้าไปใช้ในการทดลอง (ประภาเพ็ญ สุวรรณ 2526 : 50-51)

3. ข้อดีของมาตราประมาณค่าแบบลิเคอร์ท์

มาตราประมาณค่าหรือมาตรวัดทัศนคติแบบลิเคอร์ท์ มีข้อดีดังนี้ (วิเชียร เกตุสิงห์ 2530 : 79 และบุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์ 2531 : 88-89)

- 1) สร้างได้ง่าย สะดวกในการนำไปใช้ และวิเคราะห์ผล
- 2) ไม่ต้องหากลุ่มที่จะนำมาตัดสินเพื่อกำหนดค่าประจำข้อ
- 3) ไม่ต้องคำนวณค่าประจำข้อ ซึ่งช่วยลดภาระงานลงมาก
- 4) สามารถวัดทัศนคติได้แน่นอนกว่ามาตรวัดทัศนคติของเธอร์สโตน เพราะผู้ตอบต้องตอบทุกข้อความในขณะที่วิธีของเธอร์สโตนเลือกตอบเพียงบางข้อ ผู้ตอบจึงมีโอกาสมืดแปดด้านความจริงได้มากกว่าวิธีของลิเคอร์ท์

5) มีความเชื่อถือได้สูงมาก ใช้เพียงไม่กี่ข้อก็มีความเชื่อถือได้สูงพอ ๆ กับเทคนิคอื่น ๆ ที่ใช้จำนวนข้อมาก

6) สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการวัดทัศนคติที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ สถานการณ์ ฯลฯ ได้อย่างกว้างขวางทั้งยังสามารถวัดได้ทั้งทิศทางและปริมาณความมากน้อยของทัศนคติอีกด้วย (Anderson 1988 : 428)

4. ข้อจำกัดของมาตรประมาณค่าแบบลิเคอร์ท์

แม้ว่ามาตรประมาณค่าแบบลิเคอร์ท์จะมีข้อได้เปรียบกว่ามาตรวัดทัศนคติอื่น ๆ ก็ตาม แต่ก็ยังมีข้อจำกัดบางประการ ดังนี้

1) แบบแผนการตอบหรือลักษณะการเลือกคำตอบที่แตกต่างกัน สามารถประมวลผลให้ได้คะแนนเหมือนกัน เช่น ผู้ตอบที่ได้คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3 อาจได้จากการที่เขาเลือกคำตอบ "เป็นกลาง" ซึ่งมีค่าน้ำหนักคะแนนเท่ากับ 3 ทุกข้อ หรืออาจได้จากการที่เขาเลือกคำตอบ "เห็นด้วยอย่างยิ่ง" และ "ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง" อย่างละครึ่ง การแปลผลข้อมูลจะแตกต่างกัน นักวิชาการบางท่านจึงได้เสนอแนะว่าควรวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากมาตรประมาณค่าแบบลิเคอร์ท์โดยจัดกระทำข้อมูลเป็นแบบมาตราอันดับมากกว่าจัดเป็นมาตราอันตรภาค (Anderson 1988 : 428 และ Shaw and Wright 1967 : 24)

2) ปัญหาในการตอบ แม้ว่าบุคคลแต่ละคนจะมีแนวโน้มในการตอบแตกต่างกัน บางคนชอบตอบรุนแรง แต่บางคนชอบตอบเป็นกลาง ๆ ก็ตาม ในความเป็นจริงแล้วส่วนใหญ่ผู้ตอบนิยมเลือกคำตอบที่เป็นกลาง ซึ่งทำให้ไม่ทราบทัศนคติที่แท้จริงของผู้ตอบ ที่เป็นเช่นนี้ Cronbach และ Guilford (บุญธรรม กิจปริดาปริสฺฐที 2531 : 88-89) มีความเห็นพ้องกันว่าเกิดจากสาเหตุใหญ่ ๆ 6 ประการ คือ

- 2.1 ความรู้สึกในเรื่องการเสี่ยง บางคนพยายามตอบเป็นกลาง ๆ ไว้เพื่อป้องกันการเสียหาย
- 2.2 ความเข้าใจความหมายของภาษาไม่ตรงกัน เช่น บุคคลหนึ่งอาจเข้าใจความหมายของ "เห็นด้วย" ไม่ตรงกับอีกบุคคลหนึ่ง
- 2.3 ขาดแรงจูงใจในการตอบ บางคนไม่ตั้งใจตอบหรือเลือกคำตอบโดยไม่ได้อ่านหรือคิดอะไรเลย
- 2.4 การยอมรับเรื่องที่ถาม ถ้าผู้ตอบเห็นด้วยกับเรื่องที่ถามจะตอบได้ถูกต้องตรงความเป็นจริงมากกว่าที่ไม่ยอมรับเรื่องที่ถาม

- 2.5 ปัญหาในเรื่องเวลาที่ให้ตอบ ถ้ามีเวลาให้ตอบจำกัด ผู้ตอบอาจตอบไม่ถี่ถ้วน รอบคอบ
- 2.6 ผู้ตอบมักมีความรู้สึกข้อนเร้น และต้องการแสดงออกเฉพาะลักษณะที่ดีของตนจึงพยายามปิดบังส่วนเสียของบุคลิกภาพที่ตนมี ทำให้เลือกคำตอบที่ไม่แสดงลักษณะที่แท้จริงของตน

5. การพัฒนาการใช้มาตราประมาณค่าแบบลิเคอร์ท์

Anderson (1988 : 427-428) ได้กล่าวถึงพัฒนาการใช้มาตราประมาณค่าแบบลิเคอร์ท์ในช่วงระยะหลายปีที่ผ่านมาว่ามี 2 ด้าน คือ

- 1) การพัฒนาคำตอบหรือตัวเลือก
- 2) การพัฒนารูปแบบของข้อความหรือข้อกระทง

1) การพัฒนาคำตอบหรือตัวเลือก มาตราประมาณค่าที่ลิเคอร์ท์ได้สร้างไว้แต่ดั้งเดิมนั้นมี 5 คำตอบ ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ซึ่งต่อมาได้ดัดแปลงเป็น 2, 3, 4, 6, และ 7 คำตอบ การใช้คำตอบเป็นจำนวนคู่โดยตัดคำ "ไม่แน่ใจ" ออกไปนั้นมีจุดมุ่งหมายเพื่อบังคับให้ผู้ตอบต้องเลือกคำตอบไปทิศทางใดทิศทางหนึ่งระหว่างเห็นด้วยกับไม่เห็นด้วย เพราะการกำหนดคำ "ไม่แน่ใจ" ไว้ในมาตราประมาณค่า จะทำให้ผู้ตอบหลีกเลี่ยงการเลือกคำตอบที่แท้จริง โดยหันมาเลือกคำตอบ "ไม่แน่ใจ" มากขึ้นในด้านจำนวนคำตอบนั้นมีทั้งน้อยกว่าและมากกว่าจำนวนคำตอบของลิเคอร์ท์แต่ดั้งเดิม การใช้คำตอบจำนวนน้อยก็เพื่อให้เหมาะกับผู้ตอบที่มีอายุน้อยหรือมีระดับการศึกษาต่ำ ในขณะที่เดียวกันก็เป็นการลดการกระจายของคะแนนซึ่งมีแนวโน้มที่จะทำให้ความเที่ยงลดลงด้วย ส่วนการใช้คำตอบจำนวนมากนั้นก็เพื่อเพิ่มความแปรปรวนของคะแนนและทำให้ความคงที่ภายในเพิ่มขึ้นด้วย แต่มีข้อเสียคือ ผู้ตอบอาจไม่สามารถแยกแยะความแตกต่างเชิงจิตวิทยาของคำตอบที่อยู่ติดกันได้ เช่น ระหว่างคำตอบ "very strongly agree" กับ "very very strongly agree" เป็นต้น (Anderson 1988 : 427 และ Mueller 1986 : 12-13)

2) การพัฒนารูปแบบของข้อความหรือข้อกระทง โดยการใช้รูปแบบคำถามไม่สมบูรณ์ (Incomplete Statements) แทนรูปแบบคำถามสมบูรณ์ (Complete Statements) ที่นิยม

ใช้กันมาแต่เดิม นอกจากนี้ยังได้ปรับปรุงการเลือกใช้คำตอบหรือตัวเลือกให้สอดคล้องกับคำถามที่ไม่สมบูรณ์ด้วย ดังตัวอย่าง

เมื่อโรงเรียนหยุด เพราะน้ำท่วม ชาวเจ้ารู้สึก _____

- (ก) มีความสุขมาก
- (ข) มีความสุข
- (ค) เสียใจ
- (ง) เสียใจมาก

จุดมุ่งหมายที่สำคัญของการพัฒนาการใช้มาตราประมาณค่าแบบลิเคอร์ท์คือ ต้องการให้นักวิจัยได้ใช้เครื่องมือที่เหมาะสมกับผู้ประเมิน และสิ่งที่มีผู้ประเมิน ซึ่งนอกจากจะใช้ในการวัดทัศนคติแล้ว ในปัจจุบันงานวิจัยส่วนใหญ่ยังนิยมใช้มาตราประมาณค่าแบบลิเคอร์ท์ในลักษณะที่เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นอีกด้วย โดยใช้กับผู้ตอบจำนวนมาก หรือใช้ในแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ เมื่อเป็นเช่นนี้โอกาสที่จะชี้แจงหรืออธิบายแก่ผู้ตอบจึงเป็นไปได้ยาก ดังนั้นแนวทางที่เป็นไปได้ในการแก้ปัญหาความคลาดเคลื่อนของเครื่องมือประเภทนี้ คือ จะต้องสร้างข้อคำถามให้ชัดเจนที่สุดและเลือกใช้ประเภทกับจำนวนคำตอบให้เหมาะสมกับเนื้อหาคำถามและคุณลักษณะของผู้ตอบ รวมทั้งควรเพิ่มเติมวิธีการวัดความคงที่ในการตอบของผู้ตอบไว้ในแบบสอบถามด้วย เพื่อตรวจสอบความเชื่อถือได้ของข้อมูล ซึ่งกระบวนการทั้งหมดนี้เป็นขั้นตอนสำคัญที่ทำให้ผลงานวิจัยมีคุณภาพเป็นที่ยอมรับมากยิ่งขึ้น

ตอนที่ 3 คำตอบที่เป็นกลาง (Neutral Point)

1. ความหมายของคำตอบที่เป็นกลาง

คำตอบที่เป็นกลางเป็นคำตอบหรือตัวเลือกที่กำหนดไว้ ณ ตำแหน่งกลางของรายการคำตอบในแบบสอบถามความคิดเห็นหรือทัศนคติที่ต้องการให้ผู้ตอบเลือกระหว่างตัวเลือก 2 กลุ่มที่มีทิศทางตรงข้ามกัน ตัวอย่าง ได้แก่ คำตอบ

"เป็นกลางทางการเมือง" (middle - of - the - road) ใช้ตอบคำถาม

"คุณชอบการปกครองระบอบเสรีนิยมหรืออนุรักษนิยม"

"เท่าเดิม" (right amount) ใช้ตอบคำถาม "รัฐบาลสหรัฐอเมริกาควรให้เงินช่วยเหลือแก่ประเทศอื่นเพิ่มขึ้นหรือลดลง"

"ไม่ทราบ" (don't know) และ "ไม่ตอบ" (not answer) ซึ่งใช้กับคำถามที่ต้องการให้ผู้ตอบประเมินสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

"ไม่มีความเห็น" (undecided, no-opinion) และ "ไม่แน่ใจ" (uncertain) ใช้กับคำถามประเภทวัดความคิดเห็น ทศนคติ หรือมาตรประมาณค่าที่เป็นสเกลต่อเนื่อง

(Schuman and Presser 1981 : 161)

2. บทบาทของคำตอบที่เป็นกลาง

นักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงบทบาทของคำตอบที่เป็นกลางที่มีผลกระทบต่อ การเลือกคำตอบของผู้ตอบไว้หลายทัศนะ ดังนี้

Matell และ Jacoby (1972 : 506) กล่าวว่า การมีคำตอบที่เป็นกลางมีผลทำให้ผู้ตอบไม่ตั้งใจตอบ หรือผู้ตอบที่มีแนวโน้มไม่ยอมแสดงความคิดเห็นที่เฉพาะเจาะจงมีโอกาสเลือกตอบมากขึ้น ในทางตรงกันข้ามถ้าไม่มีคำตอบที่เป็นกลางไว้ก็ดูจะเป็นการบังคับให้ผู้ตอบต้องเลือกตอบไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีที่ผู้ตอบมีความคิดเห็นที่เป็นกลางจริง ๆ จะทำให้ผู้ตอบรู้สึกกระอักกระอ่วนใจที่จะตอบ ซึ่งจะส่งผลทำให้ได้ข้อมูลที่คลาดเคลื่อนไม่ตรงกับความเป็นจริง

Nunnally (1967 : 522) ได้ให้ทัศนะว่า การมีคำตอบที่เป็นกลางทำให้ผู้ตอบ สะดวกใจในการประมาณค่ามากขึ้น ในขณะที่เดียวกันก็ก่อให้เกิดรูปแบบการตอบหลาย ๆ รูปแบบ ผู้ตอบบางคนมีนิสัยชอบที่จะเลือกคำตอบที่เป็นกลางมากกว่าคำตอบอื่น ๆ และการเลือกคำตอบที่เป็นกลางทุกข้ออาจเป็นการแสดงว่า ผู้ตอบมีทัศนคติหรือความคิดเห็นที่เป็นกลางจริง ๆ หรือเป็นหนทางหนึ่งที่แสดงถึงความไม่เต็มใจในการมีส่วนร่วมในการศึกษาวิจัยของผู้ตอบ

Galtung (1969 : 98-102) ได้กล่าวถึงบทบาทของคำตอบที่เป็นกลางว่าเป็นเสมือนแหล่งรองรับการที่ผู้ตอบไม่รู้เรื่องในสิ่งที่ถาม และการไม่ตอบคำถามของผู้ตอบรวมทั้งพฤติกรรมการตอบที่ไม่พึงประสงค์ทั้งหลายเขากล่าวว่าการที่ผู้ตอบเลือกคำตอบที่เป็นกลางนั้น แสดงว่าผู้ตอบมีความเข้าใจในสิ่งที่ถาม เพียงแต่ไม่สามารถตัดสินใจว่าจะมีความคิดเห็นไปทิศ

ทางบวกหรือลบ นั่นคือผู้ตอบมีความคิดเห็นที่เป็นกลางจริง ๆ ถ้าผู้ตอบไม่มีความรู้ความเข้าใจในสิ่งที่ถามแล้ว เขาไม่สามารถที่จะประเมินหรือตัดสินระดับคุณค่าของแต่ละสเกลได้โดยเฉพาะถ้าใช้มากกว่า 3 สเกลขึ้นไป นอกจากนี้เขายังได้ระบุถึงพฤติกรรมกรรมการตอบของคนที่นักวิจัยควรเอาใจใส่ นั่นคือบางคนถึงแม้ว่าเขาจะไม่มีความรู้ในสิ่งที่ถาม หรือยังเข้าใจไม่ถูกต้อง แต่เขาก็ยังกล้าตัดสินใจประเมินหรือตอบคำถาม ในขณะที่บางคนแม้ว่าจะมีความรู้และเข้าใจในสิ่งที่ถาม แต่ไม่กล้าตัดสินใจที่จะประเมินหรือไม่ทราบว่าจะตอบอย่างไรดี เขาสรุปว่าถ้าผู้ตอบยังมีความรู้ในสิ่งที่ถามน้อย จะยิ่งลังเลใจที่จะประเมินมากขึ้นและมีแนวโน้มจะเลือกคำตอบที่เป็นกลางมากขึ้นอีกด้วย ดังนั้นแนวทางที่จะช่วยให้ผู้ตอบสามารถเลือกคำตอบไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่งนั้นมี 3 ประการ คือ

- 1) สร้างคำถามให้ชัดเจนเพื่อให้ผู้ตอบเข้าใจได้ง่าย
- 2) สร้างคำตอบที่เป็นไปได้ และผู้ตอบเข้าใจความหมายของคำตอบเหล่านั้น
- 3) คำตอบที่เป็นบวกหรือลบนั้นสามารถจูงใจให้ผู้ตอบเลือกเป็นคำตอบ

ส่วน Ghorpade และ Lackritz (1981 : 511-512) ได้อธิบายการเลือกคำตอบ "ไม่มีความเห็น" (no-opinion) และ "ไม่สามารถตัดสินใจ" (can't decided) ซึ่งเป็นคำตอบที่นิยมใช้ในการวัดทัศนคติและความคิดเห็นว่า การที่ผู้ตอบเลือก "ไม่มีความเห็น" ก็เพราะผู้ตอบไม่สนใจหรือไม่มีความรู้ในสิ่งที่ถาม ส่วนคำตอบ "ไม่สามารถตัดสินใจ" นั้นดัดแปลงมาจากคำ "ไม่แน่ใจ" (uncertainty) โดยผู้ตอบสนใจหรือมีความรู้ในสิ่งที่ถามแต่ไม่สามารถตัดสินใจได้ว่าจะเลือกตอบไปในทิศทางใด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะข้อมูลที่ผู้ตอบได้รับขัดแย้งกันหรือมีความคิดเห็นไม่ตรงกับคนในครอบครัว เพื่อนหรือบุคคลสำคัญอื่น ๆ หรือข้อมูลที่มีอยู่ยังไม่เพียงพอที่จะตัดสิน ทำให้ผู้ตอบต้องเลือกคำตอบที่อยู่กึ่งกลางระหว่างทางบวกและลบ

จากความคิดเห็นของนักวิชาการข้างต้นสรุปได้ว่า การกำหนดคำตอบที่เป็นกลางไว้ในรายการคำตอบยังเป็นสิ่งจำเป็นทั้งในแบบสอบถามและการสัมภาษณ์ ข้อดีคือเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้ตอบที่มีความคิดเห็นหรือทัศนคติที่เป็นกลางจริง ๆ ได้เลือกเป็นคำตอบ แต่ทั้งนี้นักวิจัยจะต้องระมัดระวังไม่ให้ผู้ตอบใช้คำตอบดังกล่าวเป็นที่รองรับพฤติกรรมกรรมการตอบที่ไม่พึงประสงค์ทั้งหลาย ซึ่งเกิดขึ้นเนื่องจากผู้ตอบไม่เข้าใจหรือไม่มีความรู้ในสิ่งที่ถามหรือไม่ตั้งใจตอบ โดยการสร้างเครื่องมือให้มีคุณภาพ จัดทำอย่างประณีต ทั้งยังต้องแน่ใจว่ากลุ่มตัวอย่างที่จะตอบ

คำถามนั้นเป็นกลุ่มที่มีความรู้ในเรื่องที่ถามและตอบได้ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ตรงต่อความเป็นจริงมากที่สุด

ตอนที่ 4 คำถามที่ไวต่อความรู้สึก

David และ Chava Nachmias (1981 : 491) ได้ให้ความหมายของคำถามที่ไวต่อความรู้สึกว่าเป็นคำถามที่ต้องการข้อมูลหรือคำตอบที่เกี่ยวกับเรื่องส่วนตัวของผู้ตอบ หรือเป็นข้อมูลที่ให้ผู้ตอบต้องผินใจหรือกระอักกระอ่วนใจที่ต้องตอบคำถามนั้น สมาคมจิตวิทยาอเมริกันได้ยกตัวอย่างข้อมูลที่ไวต่อความรู้สึกของผู้ตอบ ได้แก่ การนับถือศาสนา พฤติกรรมทางเพศ รายได้ อคติเกี่ยวกับเรื่องเชื้อชาติ และคุณลักษณะส่วนตัวของบุคคลอื่น ๆ เช่น ความฉลาด ความซื่อสัตย์ และความกล้าหาญ เป็นต้น ข้อมูลที่มีลักษณะไวต่อความรู้สึกของผู้ตอบมากเท่าใด นักวิจัยยิ่งจะต้องรักษาเป็นความลับมากยิ่งขึ้นเท่านั้น

Rosen (1960 quoted in Futrell and Swan 1977 : 612) ให้ความเห็นว่าคำถามที่ไวต่อความรู้สึก เป็นคำถามที่ผู้ตอบไม่อยากจะตอบหรือถ้าจะตอบก็มักจะตอบแบบเลียง ๆ ไม่เปิดเผยความจริง เพราะกลัวผลที่จะสะท้อนกลับมาในภายหลัง เช่น กลัวว่าจะได้รับการหัวเราะเยาะ กลัวว่าจะไม่ได้รับความไว้วางใจ หรือกลัวว่าจะได้รับโทษในรูปแบบอื่น ๆ

ส่วน Wolf (1988 : 479) ได้กล่าวถึงคำถามที่ไวต่อความรู้สึกว่า เป็นคำถามที่ถามเกี่ยวกับเรื่องส่วนตัวของผู้ตอบ เช่น พฤติกรรมและทัศนคติเกี่ยวกับเรื่องเพศ ซึ่งคนส่วนใหญ่ไม่อยากจะเปิดเผย ดังนั้นผู้ตอบจึงมักปฏิเสธที่จะตอบคำถามดังกล่าว หรือถ้าจะตอบก็มักตอบคล้อยตามความต้องการของสังคม

ในด้านเนื้อหาของคำถามที่ไวต่อความรู้สึก นอกจากคำถามที่ถามเกี่ยวกับเรื่องส่วนตัวของผู้ตอบแล้ว ศูนย์วิจัยความคิดเห็นแห่งชาติของสหรัฐอเมริกา (National Opinion Research Center) ได้สำรวจความคิดเห็นของประชากรที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป จำนวน 1,172 คน เกี่ยวกับเนื้อหาคำถามที่คนส่วนใหญ่ไม่อยากจะตอบหรือไวต่อความรู้สึก และเนื้อหาที่คนสะดวกใจที่จะตอบหรือไม่ไวต่อความรู้สึกปรากฏผลดังนี้

เรื่อง	x ที่ตอบ	
	ไว้มาก	ไม่ไว้มาก
การสำเร็จความใคร่	56.4	11.8
กัญชา	42.0	19.8
เพศสัมพันธ์	41.5	14.5
สารกระตุ้นและยากดประสาท	31.3	20.2
ของมีนเมา	29.0	20.6
การสูบบุหรี่และกอดจูบ	19.7	26.3
รายได้	12.5	32.7
การพนันกับเพื่อน	10.5	39.7
การดื่มของมีนเมา	10.3	38.0
การใช้เวลาว่าง	2.4	80.8
การเล่นกีฬา	1.3	90.1

(Bradburn and Others 1981 : 17 และ อุทุมพร จามรमान 2530 : 33)

จะเห็นได้ว่าเนื้อหาคำถามที่คนส่วนใหญ่ไม่อยากจะตอบหรือไม่เต็มใจที่จะตอบมากที่สุดนั้นเป็นเรื่องพฤติกรรมทางเพศ ซึ่งเป็นเรื่องเฉพาะตัวของแต่ละบุคคล ดังนั้นการสร้างข้อความคำถามที่วัดเรื่องทั่วไปต่อความรู้สึก นักวิจัยต้องดำเนินการอย่างรอบคอบพิถีพิถันโดยมีข้อเสนอแนะในการสร้างดังนี้ (Bradburn and Others 1981 : 14-16 และอุทุมพร จามรमान 2530 : 33-34)

1) ใช้คำถามปลายเปิด เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ตอบสะดวกใจในการตอบ การใช้คำถามปลายเปิดแบบกำหนดตัวเลือกมาให้ เป็นการบังคับให้ผู้ตอบเลือกคำตอบอย่างจำกัด ทำให้ผู้ตอบมีแนวโน้มที่จะตอบให้คล้อยตามความต้องการสังคม

2) ใช้คำถามที่มีความยาว ถ้าเป็นภาษาอังกฤษ ควรใช้ประมาณ 30 คำขึ้นไป เพราะคำถามยาวจะช่วยทำให้ผู้ตอบตอบตามความเป็นจริงมากขึ้น

3) ใช้คำที่กลุ่มผู้ตอบคุ้นเคย

4) ใช้ประโยคที่หมายถึงผู้อื่นมากกว่าตัวเอง เช่น เพื่อนบ้านของท่าน ทำสิ่งต่อไปนี้หรือไม่

นี้หรือไม่

จากความหมายของคำถามที่ไวต่อความรู้สึกข้างต้นสรุปได้ว่า เป็นคำตอบที่ทำให้ผู้ตอบลังเลที่จะตอบหรือไม่กล้าตัดสินใจที่จะตอบ เพราะกลัวผลสะท้อนทางลบที่จะเกิดขึ้นในภายหลังซึ่งได้แก่ คำถามที่ถามเกี่ยวกับพฤติกรรมและทัศนคติทางเพศ ผู้ตอบจึงมักจะปฏิเสธที่จะตอบคำถามหรือถ้าตอบจะมีการบิดเบือนคำตอบเช่นตอบคล้อยตามความต้องการของสังคม (Fischer 1946 quoted in Butler 1973 : 348) ดังนั้นการสร้างข้อคำถามเพื่อวัดสิ่งที่ไวต่อความรู้สึก จึงต้องกระทำอย่างรอบคอบ ระมัดระวัง ซึ่งจะทำให้ได้ข้อมูลที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

ตอนที่ 5 ความคงที่ในการตอบ

การใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ถึงแม้ว่าจะมีข้อดีในด้านประหยัดเวลา แรงงาน ทุนที่ใช้ในการวิจัย สามารถใช้กับกลุ่มตัวอย่างจำนวนมาก ๆ และทำให้ได้ข้อมูลในรูปแบบลักษณะเดียวกันแล้วก็ตาม แต่ก็ยังมีข้อบกพร่องที่สำคัญ 2 ประการ คือ ข้อบกพร่องที่เกิดจากตัวแบบสอบถามเอง และข้อบกพร่องที่เกิดจากตัวผู้ตอบ ข้อบกพร่องที่เกิดจากตัวแบบสอบถามสามารถแก้ไขได้โดยการสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมเนื้อหา เขียนข้อคำถามให้ชัดเจน เข้าใจง่าย มีการทดลองใช้และปรับปรุงแก้ไข จัดรูปแบบการพิมพ์และรูปเล่มให้ถูกต้องน่าสนใจและน่าตอบ ส่วนข้อบกพร่องที่เกิดจากตัวผู้ตอบนั้นเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นกับเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยทั่วไป ในปัจจุบันนักวิจัยส่วนใหญ่นิยมหาคุณภาพของแบบสอบถามด้วยการหาค่าความเที่ยง โดยใช้สูตรเช่นเดียวกับที่ใช้ในแบบทดสอบ ซึ่งเป็นความเข้าใจที่ผิด เพราะการวัดความสามารถทางสมองด้วยแบบทดสอบ (Test) กับการวัดความคิดเห็นด้วยแบบสอบถามนั้นแตกต่างกันทั้งในเรื่องที่จะวัดและคุณสมบัติของสิ่งที่วัด กล่าวคือ

การวัดความสามารถทางสมอง เป็นการล้วงวัดความรู้ความเข้าใจทางสมอง ซึ่งต้องอยู่ในสมอง ทำการวัดหลายครั้งก็น่าจะได้ค่าที่ไม่แตกต่างกันมากนัก ดังนั้นการหาค่าความเที่ยง (Reliability) แบบต่าง ๆ จึงทำได้ แต่ความคิดเห็นเป็นสิ่งที่เปลี่ยนแปลงได้ตามข้อมูล (Information) ที่ได้รับแม้ว่าจะใช้คำถามเดิมถามซ้ำอีกครั้งเมื่อเวลาผ่านไปก็อาจได้คำตอบไม่เหมือนเดิม เพราะภายใต้สภาวะการนี้ที่แตกต่างกัน ผู้ตอบอาจแปลความหมายของคำถามเบี่ยงเบนไปจากเดิม หรืออาจลืมสิ่งที่เคยตอบไว้ (Goode and Hatt 1981 : 153) การหาค่าความคงที่ของคำตอบจึงไม่จำเป็น เพราะเป็นไปไม่ได้ ดังนั้นการหาค่าความเที่ยงของแบบสอบถามความคิดเห็นด้วยวิธีวัดหลายครั้งจึงกระทำไม่ได้ แม้จะหาค่าความเที่ยงแบบแบ่งครึ่ง (Split-Half) ก็ทำไม่ได้เช่นกัน เพราะแต่ละข้อของแบบสอบถามไม่สามารถที่จะ

มาทำเป็นข้อคู่-คู่ได้ ดังนั้นวิธีหาค่าความเที่ยงของแบบสอบถามจึงไม่ควรใช้สูตรเหมือนการหาค่าความเที่ยงของแบบทดสอบ หากแต่ควรตรวจสอบความสอดคล้องภายในจากการตอบของผู้ตอบ เช่น

- ข้อ 1 ท่านอายุ ปี
 2
 3
 4
 5 วัน เดือน ปี เกิดของท่าน

ข้อ 1 กับข้อ 5 เป็นการตรวจสอบความสอดคล้องของการตอบ เพื่อบอกความเที่ยงในลักษณะความสอดคล้อง หรือบอกความคงที่ในการตอบของผู้ตอบนั่นเอง (อุทุมพร จามรมา 2530 : 6-7)

ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่าการเพิ่มกระบวนการตรวจสอบความสอดคล้องกันของคำตอบหรือความคงที่ในการตอบของผู้ตอบไว้ในแบบสอบถามจึงเป็นการตรวจสอบความตั้งใจตอบหรือความจริงใจในการตอบของผู้ตอบ ซึ่งเท่ากับเป็นการตรวจสอบความเชื่อถือได้ของข้อมูลที่ได้รับ

แนวความคิดเรื่องการตรวจสอบความคงที่ในการตอบนั้น เริ่มมีขึ้นในแบบสอบประเภทวัดบุคลิกภาพและแบบวัดทัศนคติ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตรวจสอบความตั้งใจในการตอบรวมทั้งเพื่อป้องกันการตอบบิดเบือนจากสภาพความเป็นจริง วิธีการตรวจสอบคำตอบมีหลายวิธี แต่ละวิธีมีข้อดีและข้อเสียแตกต่างกันไป ซึ่งจะนำเสนอตัวอย่างพอเป็นสังเขปดังนี้

แบบสอบชุด EPPS (Edwards Personal Preference Schedule) ซึ่งเป็นแบบวัดบุคลิกภาพที่ประกอบด้วยข้อความจำนวน 210 คู่ ในแต่ละคู่ผู้รับการทดสอบจะต้องเลือกข้อความหนึ่งที่ตรงกับลักษณะของเขามากกว่าอีกข้อความหนึ่ง แบบสอบชุดนี้มีการตรวจสอบความสอดคล้องภายในของคำตอบโดยใช้ข้อความที่ซ้ำกัน จำนวน 15 คู่ แทรกปะปนเข้าไปในระหว่างข้อความต่าง ๆ ถ้าผู้ตอบเลือกเหมือนเดิม 14 คู่ จาก 15 คู่ เขาจะได้คะแนนความสอดคล้องของการตอบอยู่ ณ ตำแหน่งเปอร์เซ็นต์ไคล์ที่ 97 ของกลุ่มตัวอย่างปกติวิสัย (Anastasi 1976 : 510-512) นั่นคือถ้าผู้ตอบตอบข้อที่ซ้ำกันตรงกันมาก แสดงว่าคำตอบของเขาคงที่ เขาตั้งใจตอบคำถาม ถ้าตรงกันน้อยแสดงว่าเขาไม่ตั้งใจตอบ ข้อดีของวิธีนี้คือข้อความแต่ละคู่จะสื่อความหมายตรงกันทุกประการ เพราะเป็นข้อความเดียวกัน แต่มีข้อเสียคือ ผู้ตอบสังเกตเห็นได้ง่าย อาจจะไหวตัวและแสวงงตอบเฉพาะข้อความที่ซ้ำกันให้ตรงกัน โดยไม่สนใจการตอบในข้ออื่น ๆ

นอกจากนั้นผู้ตอบบางคนอาจเข้าใจว่า ข้อที่ซ้ำกันนั้นถามในแง่มุมต่างกัน จึงตอบให้ต่างกัน ในขณะที่บางคนเข้าใจว่าข้อที่ซ้ำกัน เป็นเพราะความผิดพลาดของผู้พิมพ์แบบสอบถามดังนั้นจึงเลือกตอบข้อความใดข้อความหนึ่งก็พอ (อนันต์ บัวบาน 2525 : 3)

แบบสำรวจชุด Kuder Interest Inventory มีการตรวจสอบความตั้งใจตอบ โดยใช้วิธีนับจำนวนคำตอบที่ผู้ตอบไม่ค่อยเลือกตอบ ผู้ตอบที่ได้คะแนนสูงจากข้อกระทงเหล่านี้ แสดงว่าไม่ตั้งใจตอบ วิธีนี้แม้ว่าจะไม่สามารถป้องกันการบิดเบือนคำตอบได้ทั้งหมด แต่มีประโยชน์มาก เมื่อใช้กับการทดสอบเป็นกลุ่ม (Cronbach 1966 : 453)

แบบสำรวจชุด MMPI (Minnesota Multiphasic Personality Inventory) ซึ่งเป็นแบบสำรวจบุคลิกภาพที่ประกอบด้วยข้อกระทงจำนวน 550 ข้อ กำหนดคำตอบให้ผู้ตอบเลือกได้ 3 ลักษณะคือ "True" "False" และ "Cannot Say" ในบรรดาข้อกระทงทั้งหมด มีส่วนหนึ่งที่สร้างขึ้นเพื่อตรวจสอบการไม่ตั้งใจตอบอันเกิดจากความสะเพร่า ความเข้าใจผิด การไม่เต็มใจตอบคำถาม ฯลฯ แทรกปะปนอยู่เรียกว่า สเกลความตรง (Validity scales) แบ่งเป็น 3 ประเภท คือ

1) คะแนนหลอกกลาง (Lie Score : L) ผู้ตอบที่ได้คะแนนสูงจากข้อกระทงเหล่านี้แสดงว่าตอบเพื่อให้ตนเองมีคุณลักษณะที่ดี แต่เป็นคำตอบที่เป็นไปไม่ได้

2) คะแนนความตรง (Validity Score : F) เป็นคะแนนรวมจากข้อกระทงซึ่งกลุ่มผู้ตอบมาตรฐานทั่วไปไม่ค่อยเลือกตอบ ผู้ตอบที่ได้คะแนนสูงจากข้อกระทงเหล่านี้แสดงว่าเป็นคนสะเพร่า มีพฤติกรรมผิดปกติอย่างเด่นชัด เจตนาไม่ตอบคำถามหรืออาจเกิดความผิดพลาดในการตรวจให้คะแนน

3) คะแนนปรับแก้ (Correction Score : K) เป็นคะแนนที่ได้จากการนำคะแนน L และ F มาพิจารณาร่วมกัน กล่าวคือ ผู้ตอบที่ได้คะแนน K สูง แสดงว่าตอบเพื่อป้องกันตัวเอง หรือตอบยกยอตนเองจนเกินความเป็นจริง (fake good) และถ้าได้คะแนนต่ำแสดงว่าตอบเพื่อให้ร้ายตนเองหรือพยายามแสดงว่าตนเองไม่ดี (fake bad)

นอกจากนี้ยังมีคะแนนที่น่าสงสัย (Question Score : ?) เป็นคะแนนรวมที่ได้จากข้อกระทงที่ผู้ตอบเลือกคำตอบ "Cannot Say" หรือ ข้อที่เว้นไว้ไม่ตอบ ซึ่งในปัจจุบันได้เลิกใช้คะแนนนี้แล้ว (Anastasi 1976 : 498-499)

จุดมุ่งหมายของการตรวจสอบความตั้งใจตอบในแบบสอบโดยทั่วไปนั้นมิไว้สำหรับคัด
 ชุดที่ผู้ตอบไม่ตั้งใจตอบออกทิ้ง แล้วใช้วิธีการทางสถิติปรับแก้คะแนนเพื่อชดเชยชุดที่ถูกคัดออก
 ไป (Cronbach 1970 : 503) ยกเว้นในแบบสำรวจชุด MMPI ที่ได้นำคะแนนจากข้อ
 กระทบที่ตรวจสอบความตั้งใจตอบทั้ง 3 ประเภทมาคำนวณร่วมกับคะแนนจริงที่ได้รับ (Mehrens
 and Lehmann 1984 : 459)

นอกจากจะใช้วิธีการตรวจสอบความตั้งใจตอบดังกล่าวมาแล้ว นักวิชาการบางท่าน
 ยังสนใจที่จะแสวงหาวิธีการป้องกันการบิดเบือนคำตอบอีกด้วย ในแบบสอบถามหรือแบบสำรวจ
 ความคิดเห็นโดยทั่วไป ผู้ตอบมีแนวโน้มจะบิดเบือนคำตอบหรือสร้างตอบได้ง่ายโดยเฉพาะอย่าง
 ยิ่งในคำถามที่กำกวมไม่ชัดเจน หรือในคำตอบประเภทสเกลต่อเนื่องจากเห็นด้วยถึงไม่เห็นด้วย
 วิธีป้องกันคือ ใช้เทคนิคบังคับให้ตอบ (Forced-choice technique) โดยการสร้างข้อความ
 ที่มีลักษณะไปในทิศทางเดียวกันและมีน้ำหนักของข้อความเท่าเทียมกัน ในข้อกระทบหนึ่งอาจมี
 สองข้อความหรือมากกว่าก็ได้ แล้วให้ผู้ตอบเลือกเพียง 1 ข้อความ ซึ่งผู้ตอบจะสร้างตอบเพื่อ
 ให้คำตอบของเขาเป็นไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่งได้ยาก เนื่องจากข้อความต่าง ๆ ที่ถือเป็น
 ตัวเลือกนั้นมีลักษณะน้ำหนักคะแนนใกล้เคียงกันมาก วิธีนี้มีข้อเสียคือสร้างยาก สิ้นเปลืองเวลา
 มาก ได้ค่าความเที่ยงต่ำ และอาจทำให้ผู้ตอบไม่ยอมทำตอบหรือให้สัมภาษณ์ในครั้งต่อไป
 รวมทั้งยากแก่การสรุปและอภิปรายผล (Mehrens and Lehmann 1984 : 457-461)
 นอกจากนี้ ยังมีวิธีที่จะช่วยทำให้ผู้ตอบตั้งใจตอบที่สำคัญก็คือการเพิ่มแรงจูงใจในตัวผู้ตอบ โดย
 การสร้างความคุ้นเคยกับผู้ตอบ การให้สิ่งของตอบแทนหรือสัญญาว่าคำตอบของเขาจะไม่มีผลเสีย
 ใด ๆ ต่อตัวเขาเลย (Mehrens and Lehmann 1978 : 216-217)

ตอนที่ 6 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. งานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับคำตอบที่เป็นกลาง

Riker (1944 quoted in Matell and Jacoby 1972 : 506) ศึกษาพบว่า
 คนที่ได้คะแนนจากมาตราประมาณค่าในระดับปานกลางไม่ได้มีทัศนคติที่เป็นกลางต่อสิ่งที่ประเมิน
 ทั้งนี้อาจเนื่องจากนักวิจัยใช้สเกลหลายเกินไป หรือมีจำนวนคำตอบให้เลือกน้อย เขาพบว่าถ้า
 ใช้สเกลละเอียดแล้วจะเปิดโอกาสให้ผู้ตอบได้เลือกตรงกับความต้องการมากขึ้น และเลือก
 คำตอบที่เป็นกลางน้อยลงอย่างเด่นชัด

Bishop (1987 : 220-232) ได้สรุปงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับการใช้คำตอบที่เป็นกลางในแบบสำรวจความคิดเห็นเรื่อง เงินช่วยเหลือด้านสวัสดิการสังคม งบประมาณด้านป้องกันประเทศ และ โรงไฟฟ้านิวเคลียร์ ซึ่งดำเนินการในช่วงปี ค.ศ. 1979-1985 ลักษณะคำตอบเป็นแบบปรนัยให้เลือก 3 คำตอบ คือ เพิ่มขึ้น ลดลง หรือคงเดิม ได้ข้อค้นพบที่น่าสนใจดังนี้

1. การกำหนดคำตอบที่เป็นกลางไว้ในแบบสำรวจทำให้ผู้ตอบเลือกคำตอบดังกล่าวมากกว่าเมื่อไม่ได้กำหนดไว้
2. ถ้ามีการเกริ่นนำคำตอบที่เป็นกลางไว้ก่อนถามคำถามจะทำให้ผู้ตอบเลือกคำตอบดังกล่าวมากขึ้นแม้ว่าจะไม่ได้กำหนดเป็นตัวเลือกไว้อย่างชัดเจน
3. ลำดับที่ของคำตอบที่เป็นกลาง พบว่าเมื่อกำหนดไว้ลำดับสุดท้าย ทำให้ผู้ตอบเลือกคำตอบดังกล่าวมากกว่าเมื่อกำหนดไว้ตำแหน่งกลาง แม้ว่าผลการทดสอบจะไม่มีนัยสำคัญ เขาสรุปว่าการกำหนดไว้ลำดับสุดท้ายจะจูงใจ ให้ผู้ตอบที่ยังตัดสินใจไม่ได้ เลือกเป็นคำตอบมากขึ้น เพราะจดจำได้ง่ายกว่า

Holdaway (1971 : 57-60) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแบบแผนการตอบกับการกำหนดชื่อและตำแหน่งของคำตอบ กลุ่มตัวอย่างเป็นนักเรียนจำนวน 1,000 คน กำหนดให้ตอบแบบสอบถามจำนวน 10 ข้อที่มีเนื้อหาเหมือนกัน แต่มีรายการคำตอบแตกต่างกัน 5 รูปแบบ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบเลือก "ไม่มีความเห็น" (Undecided) เมื่อกำหนดไว้ตำแหน่งกลางมากกว่าเมื่อกำหนดไว้ทางขวาสุดของรายการคำตอบอย่างมีนัยสำคัญ และการกำหนดคำตอบ ณ ตำแหน่งกลางของรายการคำตอบแตกต่างกันระหว่าง "เป็นกลาง" กับ "ไม่มีความเห็น" มีผลทำให้อัตราการเลือกคำตอบดังกล่าวแตกต่างกันด้วย ดังนั้นแม้ว่า จุดมุ่งหมายในการใช้คำ "เป็นกลาง" และ "ไม่มีความเห็น" จะเหมือนกันแต่ดูเหมือนจะสื่อความหมายต่างกัน ทั้งนี้ เพราะเมื่อจัดคำตอบทั้งสองไว้ในรายการคำตอบเดียวกัน พบว่าผู้ตอบเลือก "ไม่มีความเห็น" น้อยกว่า เขาสรุปว่า คำตอบที่เป็นกลางควรใช้เมื่อมีความคิดเห็นเป็นกลาง ๆ ไม่เอนเอียงไปทิศทางใดทิศทางหนึ่งอย่างชัดเจน และยังคงจัดคำตอบ "ไม่มีความเห็น" ไว้ในรายการคำตอบเพื่อให้ผู้ตอบที่คิดว่าเป็นคำตอบที่ดีที่สุดสำหรับเขาได้เลือกตอบ

Matell และ Jacoby (1972 : 506-509) ได้ศึกษาสัดส่วนการเลือกคำตอบ "ไม่แน่ใจ" (Uncertain) และเวลาที่ใช้ในการตอบเมื่อกำหนดจำนวนคำตอบของมาตร ประมวลค่าแบบลิเคอร์ทแตกต่างกัน 18 รูปแบบ ตั้งแต่ รูปแบบ 2 ถึง 19 คำตอบ โดยใช้แบบ วัดชุด Florida Scale of Civic Beliefs ทดลองกับกลุ่มตัวอย่างนักเรียนจำนวน 360 คน แบ่งเป็น 18 กลุ่มทดลอง กลุ่มละ 20 คน แต่ละกลุ่มตอบแบบวัดเพียง 1 รูปแบบ ผลการทดลอง พบว่า สัดส่วนการเลือกคำตอบไม่มีความสัมพันธ์กับจำนวนคำตอบ นอกจากนี้ เมื่อรายการคำตอบเพิ่มขึ้นค่าเฉลี่ยเวลาที่ใช้ในการตอบจะเพิ่มขึ้นด้วยในขณะที่สัดส่วนการเลือก คำตอบ "ไม่แน่ใจ" ลดลง ทั้งยังพบว่า รูปแบบ 3 และ 5 คำตอบ ผู้ตอบเลือกคำตอบ "ไม่แน่ใจ" มากกว่ารูปแบบที่มีคำตอบที่เป็นกลางอื่น ๆ เขาสรุปว่าถ้าต้องการลดอัตราการ เลือกคำตอบ "ไม่แน่ใจ" ให้เพิ่มจำนวนรายการคำตอบ หรือใช้คำตอบจำนวนคู่

ในประเทศไทย พิชิต พัทธ์โกศลสมบัติ (2531 : 233-239) ได้ใช้ข้อมูลจากโครงการสำรวจความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมการทำหมั้นชายของผู้นำท้องถิ่น จำนวน 3 โครงการ มาศึกษาอัตราการเลือกคำตอบ "ไม่แน่ใจ" และ "ไม่ทราบ" เมื่อกำหนดไว้ในแบบ สอบถาม ผลปรากฏว่า การจัดคำตอบดังกล่าวไว้ในแบบสอบถาม โดยเฉพาะกับคำถามที่วัดต่อ ความรู้สึก หรือคำถามที่ยังเป็นประเด็นโต้แย้ง มีผลทำให้ผู้ตอบมีแนวโน้มที่จะเลือกคำตอบเหล่านี้มากขึ้น ผู้วิจัยได้ให้ข้อสรุปว่า การจัดคำตอบ "ไม่แน่ใจ" "ไม่ทราบ" สำหรับคำถามที่ยัง เป็นประเด็นโต้แย้งนั้น อาจไม่เป็นผลดีต่อการวิจัย เพราะเป็นคำตอบที่มีความหมายคลุมเครือ ไม่ทราบทิศทางแน่นอน ยากต่อการแปลความหมาย และการให้ข้อเสนอแนะในทางปฏิบัติอย่างมี ความหมาย ในทางตรงกันข้าม การทราบว่าผู้ตอบ "ไม่ทราบ" "ไม่แน่ใจ" อาจจะมีความ หมายในตัวของมันเอง ซึ่งอาจจะดีกว่าการไม่จัดคำตอบเหล่านี้ให้ เลยทำให้ผู้ตอบต้องหันไป เลือกคำตอบอื่น เช่น ไม่เชื่อ ทั้ง ๆ ที่ตัวเองยังไม่ทราบหรือไม่มีความเห็นในเรื่องนั้น ๆ เขา เสนอแนะว่า การไม่จัดคำตอบเหล่านี้ให้ น่าจะเป็นผลดีต่อการวิจัยมากกว่า และถ้าจะจัดให้ควร จะกระทำเฉพาะกรณีที่เราเชื่อได้ว่าผู้ตอบน่าจะมีความรู้หรือรู้เรื่อง เรื่องที่กำลังถามอยู่

จากงานวิจัยที่กล่าวมาทั้งหมดนี้จะเห็นได้ว่า การจัดคำตอบที่เป็นกลางไว้ในแบบสอบถามมีผลกระทบต่อแบบแผนการตอบของผู้ตอบ โดยผู้ตอบจะเลือกคำตอบเหล่านี้มากขึ้น แต่งานวิจัยที่ศึกษาส่วนใหญ่เป็นของต่างประเทศ และในประเทศไทยเองยังไม่มีงานวิจัยอย่างจริงจัง จึงเป็นเรื่องที่น่าศึกษาอย่างยิ่งว่า ถ้าจัดคำตอบเหล่านี้ไว้ในแบบสอบถามมาตรประมวลค่า โดย

เฉพาะคำตอบที่นิยมใช้กันโดยทั่วไปคือ "ไม่มีความเห็น" และ "ไม่แน่ใจ" จะมีผลกระทบต่อแบบแผนและความคงที่ในการตอบของผู้ตอบหรือไม่ ซึ่งข้อค้นพบนี้จะช่วยนักวิจัยในการตัดสินใจเลือกใช้รูปแบบคำตอบที่เหมาะสมกับงานวิจัยของตนได้ดียิ่งขึ้น

2. งานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับคำถามที่ไวต่อความรู้สึก

Butler (1973 : 342-349) ได้ศึกษาผลของการกำหนดให้ผู้ตอบลงชื่อและปิดบังชื่อในแบบสอบถามที่มีต่อการตอบคำถามที่ไวและไม่ไวต่อความรู้สึก โดยใช้กลุ่มตัวอย่างนักศึกษาเตรียมทหารจำนวน 668 คน ตอบแบบสอบถามความคิดเห็นที่มีต่อเรื่องต่าง ๆ ได้แก่ ทัศนคติต่อยาเสพติด ปัญหาเรื่องสีผิว ความคาดหวังในอนาคตที่มีต่อชีวิตการเป็นทหาร หลักสูตรการเรียนการสอนและข้อมูลด้านประชากร ผู้วิจัยได้ให้นักจิตวิทยาของกองทัพสหรัฐ 3 คน นายทหาร 1 คน และนักจิตวิทยาคลินิก 1 คน ที่มีความรู้ความเข้าใจในชีวิตของนักศึกษาเตรียมทหารประเมินลักษณะคำถาม โดยกำหนดว่าคำถามที่ไวต่อความรู้สึกเป็นคำถามที่ผู้ตอบรู้สึกกระอักกระอ่วนใจที่จะตอบ เพราะกลัวว่าจะมีความผิดหรืออาจถูกลงโทษ หรือเป็นคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการบริหาร ฯลฯ ผลการวิจัยปรากฏว่า ผู้ตอบทั้งที่ลงชื่อและปิดบังชื่อตอบคำถามทั้งสองลักษณะคำถามไม่แตกต่างกัน และคำถามที่ไวต่อความรู้สึกมีผลกระทบเพียงเล็กน้อยต่อแบบแผนการตอบของทั้ง 2 กลุ่ม

Fischer (1946 : 220-225) ได้ใช้แบบสำรวจปัญหาทางด้านบุคลิกภาพของ Mooney (The College Form of Mooney's Problem Check List) มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการให้นักศึกษาหญิงชั้นปีที่ 2-4 จำนวน 102 คน เลือกข้อปัญหาที่ตรงกับตัวเขามากที่สุด โดยกำหนดให้ตอบ 2 ครั้ง ห่างกัน 1 สัปดาห์ ครั้งแรกให้ผู้ตอบลงชื่อในแบบสำรวจ ส่วนครั้งที่สองไม่ต้องลงชื่อ ผลปรากฏว่า สำหรับปัญหาที่ไม่ค่อยรุนแรง หรือกระทบต่อความรู้สึกของผู้ตอบ การกำหนดให้ลงชื่อหรือปิดบังชื่อ ไม่มีผลต่อจำนวนข้อปัญหาที่ผู้ตอบเลือก ส่วนปัญหาที่ค่อนข้างสำคัญหรือมีผลกระทบต่อผู้ตอบนั้นพบว่า เมื่อผู้ตอบไม่ต้องลงชื่อในแบบสำรวจจำนวนข้อปัญหาที่ได้รับเลือกมีมากกว่า เมื่อกำหนดให้ลงชื่อ นั่นคือการปิดบังชื่อ ทำให้ผู้ตอบกล้าที่จะเปิดเผยข้อมูลส่วนตัวมากขึ้น

งานวิจัยของ Futrell และ Swan (1977 : 611-616) ก็ค้นพบเช่นเดียวกันว่า การกำหนดให้ผู้ตอบลงชื่อหรือปิดบังชื่อในการตอบแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ ไม่มีผลต่อแบบแผนการตอบของผู้ตอบทั้งในคำถามที่ไวต่อความรู้สึกและไม่ไวต่อความรู้สึก รวมทั้งไม่มีผลต่ออัตราการตอบกลับด้วย

ในประเทศไทย สุภาพร โกเฮงกุล (2522) ได้ศึกษาอิทธิพลของคำถามที่มีผลสะท้อน (Sensitive Items) และการลงชื่อที่มีต่ออัตราการตอบแบบสอบถามทางไปรษณีย์ โดยทำการทดลองกับครูอาจารย์ในโรงเรียนมัธยมศึกษา สายสามัญ จำนวน 560 คน ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะและพฤติกรรมทางการบริหารของผู้บริหารโรงเรียน เป็นเนื้อหาของคำถามที่มีผลสะท้อนต่อผู้ตอบ และแบบสอบถามเกี่ยวกับบทบาทของหนังสือพิมพ์ที่มีต่อการศึกษา เป็นเนื้อหาของคำถามที่ไม่มีผลสะท้อนต่อผู้ตอบ ผลการวิจัยพบว่าอัตราการตอบแบบสอบถามที่ไม่มีผลสะท้อนต่อผู้ตอบสูงกว่าอัตราการตอบแบบสอบถามที่มีผลสะท้อนต่อผู้ตอบ ส่วนการระบุชื่อพบว่าอัตราการตอบแบบสอบถามที่ผู้ตอบไม่ต้องระบุชื่อ สูงกว่าอัตราการตอบที่ผู้ตอบต้องระบุชื่อ และไม่พบปฏิกริยาร่วมระหว่าง "ลักษณะของคำถาม" กับ "การให้ลงชื่อ" ต่ออัตราการตอบแบบสอบถาม

จะเห็นว่างานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคำถามที่ไวต่อความรู้สึก ส่วนใหญ่เป็นการศึกษาด้านความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะเนื้อหาคำถามกับการกำหนดให้ผู้ตอบลงชื่อและปิดบังชื่อในแบบสอบถาม หรืออัตราการตอบกลับ และยังไม่มีการศึกษาถึงความสัมพันธ์กับตัวแปรอื่น จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาเปรียบเทียบตัวแปรด้านแบบแผน และความคงที่ในการตอบมาตราประมาณค่า เมื่อกำหนดลักษณะคำถามต่างกันระหว่างไวต่อความรู้สึกกับไม่ไวต่อความรู้สึกว่าจะทำให้ผลการตอบแตกต่างกันหรือไม่อย่างไร